

## HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

### EDITAL N.º 03/2015 DE PROCESSOS SELETIVOS

#### GABARITO APÓS RECURSOS

##### PROCESSO SELETIVO 18

##### ANALISTA I (Auditor de Contas Hospitalares)

01.	C	11.	D	21.	D
02.	C	12.	E	22.	B
03.	D	13.	B	23.	A
04.	A	14.	A	24.	A
05.	E	15.	E	25.	B
06.	A	16.	C		
07.	A	17.	E		
08.	D	18.	D		
09.	B	19.	C		
10.	C	20.	C		



**EDITAL Nº 03/2015**  
**DE PROCESSOS SELETIVOS (PS)**

**MISSÃO**

*Ser um referencial público em saúde, prestando assistência de excelência, gerando conhecimento, formando e agregando pessoas de alta qualificação.*

**PS 18 - ANALISTA I**  
**(Auditor de Contas Hospitalares)**

MATÉRIA	QUESTÕES	PONTUAÇÃO
Português	01 a 05	0,20 cada
Conhecimentos Específicos	06 a 25	0,45 cada



**FAURGS**  
Fundação de Apoio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

DIREITOS AUTORAIS RESERVADOS. PROIBIDA A REPRODUÇÃO, AINDA QUE PARCIAL, SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA FAURGS E DO HCPA.

Nome do Candidato: \_\_\_\_\_

Inscrição nº: \_\_\_\_\_



- 1 Verifique se este CADERNO DE QUESTÕES corresponde ao Processo Seletivo para o qual você está inscrito. Caso não corresponda, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 2 Esta PROVA consta de **25** (vinte e cinco) questões objetivas.
- 3 Caso o CADERNO DE QUESTÕES esteja incompleto ou apresente qualquer defeito, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 4 Para cada questão objetiva, existe apenas **uma** (1) alternativa correta, a qual deverá ser assinalada na FOLHA DE RESPOSTAS.
- 5 Os candidatos que comparecerem para realizar a prova **não deverão portar** armas, malas, livros, máquinas calculadoras, fones de ouvido, gravadores, *paggers*, *notebooks*, **telefones celulares**, *pen drives* ou quaisquer aparelhos eletrônicos similares, nem utilizar véus, bonés, chapéus, gorros, mantas, lenços, aparelhos auriculares, prótese auditiva, óculos escuros, ou qualquer outro adereço que lhes cubra a cabeça, o pescoço, os olhos, os ouvidos ou parte do rosto. **Os relógios de pulso serão permitidos, desde que permaneçam sobre a mesa, à vista dos fiscais, até a conclusão da prova.** (conforme subitem 7.10 do Edital de Abertura)
- 6 **É de inteira responsabilidade do candidato comparecer ao local de prova munido de caneta esferográfica preferencialmente de tinta azul, de escrita grossa, para a adequada realização de sua Prova Escrita. Não será permitido o uso de lápis, marca textos, lapiseira/grafite e/ou borracha durante a realização da prova.** (conforme subitem 7.15.2 do Edital de Abertura)
- 7 Não serão permitidos: nenhuma espécie de consulta em livros, códigos, revistas, folhetos ou anotações, nem o uso de instrumentos de cálculo ou outros instrumentos eletrônicos, exceto nos casos estabelecidos no item 13 do Edital. (conforme subitem 7.15.3 do Edital de Abertura)
- 8 Preencha com cuidado a FOLHA DE RESPOSTAS, evitando rasuras. Eventuais marcas feitas nessa FOLHA a partir do número **26** serão desconsideradas.
- 9 Ao terminar a prova, entregue a FOLHA DE RESPOSTAS ao Fiscal da sala.
- 10 A duração da prova é de **duas horas e trinta minutos (2h30min)**, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS. Ao final desse prazo, a FOLHA DE RESPOSTAS será **imediatamente** recolhida.
- 11 **O candidato somente poderá se retirar da sala de prova uma hora (1h) após o seu início. Se quiser levar o Caderno de Questões da Prova Escrita Objetiva, o candidato somente poderá se retirar da sala de prova uma hora e meia (1h30min) após o início. O candidato não poderá anotar/copiar o gabarito de suas respostas de prova.**
- 12 **Após concluir a prova e se retirar da sala de prova, o candidato somente poderá se utilizar de sanitários nas dependências do local de prova, se for autorizado pela Coordenação do Prédio e estiver acompanhado de um fiscal.** (conforme subitem 7.15.6 do Edital de Abertura)
- 13 Ao concluir a Prova Escrita, o candidato deverá devolver ao fiscal da sala a Folha de Respostas (Folha Óptica) e/ou o Caderno de Respostas, quando se tratar de prova dissertativa. Se assim não proceder, será excluído do Concurso. (Conforme subitem 7.15.8 do Edital de Abertura)
- 14 A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar a anulação da prova do candidato.

**Instrução:** As questões 01 a 05 referem-se ao texto abaixo.

### O estrangeiro

01. Hoje, mamãe morreu. Ou talvez ontem, não sei bem. Recebi um telegrama do asilo: "Sua mãe faleceu. Enterro amanhã. Sentidos pêsames". Isso não esclarece nada. Talvez tenha sido ontem.
02. O asilo de velhos fica em Marengo, \_\_\_\_\_ oitenta quilômetros de Argel. Vou tomar o ônibus às duas horas e chego ainda à tarde. Assim, posso velar o corpo e estar de volta amanhã à noite. Pedi dois dias de licença a meu patrão e, com uma desculpa destas, ele não podia recusar. Mas não estava com um ar muito satisfeito. Cheguei mesmo a dizer-lhe: "A culpa não é minha". Não respondeu. Pensei, então, que não devia ter dito isto. A verdade é que eu nada tinha por que me desculpar. Cabia a ele dar-me pêsames. Com certeza, irá fazê-lo depois de amanhã, quando me vir de luto.
03. Por \_\_\_\_\_ é um pouco como se mamãe não tivesse morrido. Depois do enterro, pelo contrário, será um caso encerrado e tudo passará a revestir-se de um ar mais oficial.
04. Peguei o ônibus às duas horas. Fazia muito calor. Como de costume, almocei no restaurante do Céleste. Estavam todos com muita pena de mim e Céleste disse-me: "Mãe, só se tem uma". Depois do almoço, quando saí, acompanharam-me até a porta. Estava um pouco atordoado \_\_\_\_\_ foi preciso ir à casa de Emmanuel para lhe pedir emprestadas uma braçadeira e uma gravata preta. Ele perdeu o tio \_\_\_\_\_ alguns meses.
05. Corri para não perder o ônibus. Esta pressa, esta corrida, os solavancos, o cheiro da gasolina, a luminosidade da estrada e do céu, tudo isso contribuiu, sem dúvida, para que eu adormecesse. Dormi durante quase todo o trajeto. E quando acordei estava apoiado em um soldado, que sorriu e me perguntou se eu vinha de longe. Respondi "sim" para não ter de falar mais.
06. O asilo fica a dois quilômetros da aldeia. Fiz o percurso a pé. Quis ver mamãe imediatamente. Mas o porteiro disse-me que eu precisava procurar o diretor. Como ele estava ocupado, esperei um pouco. Durante todo este tempo o porteiro não parou de falar. Depois o diretor recebeu-me no seu gabinete. É um velhote, que tem a Legião de Honra. Fitou-me com seus olhos claros. Depois apertou a minha mão e conservou-a durante tanto tempo na sua mão que não sabia mais como retirá-la.

Adaptado de: "O estrangeiro", de Albert Camus, p. 13-14 (Rio de Janeiro: BestBolso, 2010).

**01.** Assinale a alternativa que preenche correta e respectivamente as lacunas das linhas 05, 16, 25 e 27 do texto.

- (A) há – hora – porque – a  
 (B) a – hora – por que – há  
 (C) a – ora – porque – há  
 (D) à – hora – por que – a  
 (E) à – ora – porque – há

**02.** Assinale a alternativa que apresenta uma sequência de pronomes em que todos poderiam ser substituídos por **a mim**, sem que isso resultasse em erro gramatical ou alteração no sentido do texto.

- (A) **me** (l. 13) – **me** (l. 24) – **me** (l. 41).  
 (B) **lhe** (l. 11) – **me** (l. 24) – **me** (l. 41).  
 (C) **me** (l. 14) – **me** (l. 23) – **me** (l. 38).  
 (D) **mim** (l. 22) – **me** (l. 38) – **me** (l. 42).  
 (E) **me** (l. 24) – **me** (l. 41) – **me** (l. 42).

**03.** No último parágrafo do texto, há várias elipses que podem ser recuperadas pelo leitor. Assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as afirmações a seguir sobre as possibilidades de recuperação das informações elípticas.

- ( ) (Eu) **Fiz o percurso a pé.** (Eu) **Quis ver mamãe imediatamente.** (l. 36-37)  
 ( ) **Como ele estava ocupado,** (eu) **esperei um pouco.** (l. 39)  
 ( ) (O porteiro) **É um velhote, que tem a Legião de Honra.** (l. 41-42)  
 ( ) **Depois** (o diretor) **apertou a minha mão e** (o diretor) **conservou-a durante tanto tempo na sua mão que** (o diretor) **não sabia mais como retirá-la.** (l. 43-45)

A sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

- (A) F – V – F – V.  
 (B) V – F – V – F.  
 (C) F – V – V – F.  
 (D) V – V – F – F.  
 (E) V – F – F – V.

**04.** Considere as afirmações abaixo.

- I - O sujeito do verbo **Cabia** (l. 14) é **dar-me pêsames** (l. 14).  
 II - O sujeito do verbo **Estavam** (l. 22) é classificado como sujeito indeterminado.  
 III- O sujeito do verbo **há** (l. 27) é **alguns meses** (l. 28).

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.  
 (B) Apenas II.  
 (C) Apenas III.  
 (D) Apenas I e III.  
 (E) Apenas II e III.

**05.** Assinale a alternativa que apresenta um conector causal.

- (A) **e** (l. 07)  
 (B) **Assim** (l. 07)  
 (C) **então** (l. 12)  
 (D) **Mas** (l. 37)  
 (E) **como** (l. 39)

**06.** Com relação à auditoria, assinale as afirmativas a seguir com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso).

- ( ) Auditoria por testes ou por amostragem compreende o exame de todos os registros, bem como a análise de todos os controles internos de uma entidade.  
 ( ) Na auditoria por testes, a profundidade dos exames é determinada pelo auditor e varia de acordo com a maior ou menor confiança que ele deposita no sistema de controles internos da entidade.  
 ( ) Quando o auditor constata a existência de alguma deficiência relevante nos controles internos, deverá aplicar procedimentos de revisão analítica.

A sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

- (A) F – V – V.  
 (B) F – F – F.  
 (C) F – V – F.  
 (D) V – V – V.  
 (E) V – F – F.

**07.** Sobre controles internos, considere as afirmativas abaixo.

- I - A eficiência operacional implica que os departamentos de padrões e os métodos adequados permitam que todos os procedimentos da entidade desenvolvam suas funções de forma racional, harmônica e integrada aos objetivos globais da organização.  
 II - O sistema de controles gerenciais é parte integrante da estrutura de controle e deve ser projetado de acordo com as necessidades de todos os colaboradores da organização.  
 III- Constituem objetivos dos controles internos: proteger os ativos da entidade; determinar o método de custeio dos serviços e produtos; obter informação adequada; estimular a obediência e o respeito às políticas da administração; promover a eficiência operacional da organização.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.  
 (B) Apenas III.  
 (C) Apenas I e II.  
 (D) Apenas II e III.  
 (E) I, II e III.

**08.** A respeito dos tipos básicos de estratégias possíveis no processo de negociação, assinale a alternativa correta.

- (A) A estratégia de acomodação tende a levar a negociação para um perde-perde.  
 (B) A estratégia competitiva busca o ganho a qualquer custo, levando a negociação para um ganha-ganha.  
 (C) A estratégia de evitar ocorre quando as partes não conseguem atingir boa colaboração, mas pretendem atingir alguns resultados.  
 (D) A estratégia do compromisso caracteriza-se por um enfoque combinado, utilizado em um grande número de situações.  
 (E) A estratégia colaborativa ocorre quando se abre mão dos resultados, em favor da preservação do relacionamento.

**09.** Em relação aos critérios de avaliação de desempenho social de uma entidade, assinale a alternativa correta.

- (A) A responsabilidade econômica é a que define o que a sociedade considera importante com respeito ao comportamento apropriado da entidade.
- (B) A responsabilidade ética inclui comportamentos que não são necessariamente cobertos pela lei e que podem não servir adequadamente aos interesses econômicos diretos da entidade.
- (C) A responsabilidade legal está relacionada à produção de bens e serviços por parte da entidade e que a sociedade deseja.
- (D) A responsabilidade direcionária está relacionada à maximização dos lucros por parte da entidade.
- (E) Tanto a responsabilidade ética como a legal são guiadas pelo desejo da organização de trazer contribuições sociais não solicitadas pela economia.

**10.** Considere as afirmações abaixo em relação aos estilos de negociação.

- I - Os únicos resultados considerados aceitáveis para um oponente de estilo restritivo são: ganho, vitória, ou um beco sem saída.
- II - O objetivo dominante do oponente com estilo ardiloso é manter o relacionamento com o negociador.
- III - O oponente com estilo amigável tem como objetivo principal sobreviver à negociação.
- IV - Os oponentes de estilo restritivo e os de estilo confrontador, normalmente, têm número mais alto de acordos.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas I e II.
- (C) Apenas I e IV.
- (D) Apenas II e III.
- (E) Apenas I, II e IV.

**11.** Na versão 3.02.01 da Troca de Informação em Saúde Suplementar (TISS), qual é o processo padronizado para troca em papel, entre Operadoras e Prestadores de Serviços de Saúde, conforme contrato entre as partes?

- (A) Cobrança de glosas (relatórios).
- (B) Recurso de glosas (protocolos).
- (C) Cobrança de honorários (guias de procedimentos).
- (D) Cobrança de serviços de saúde (guias de tratamento odontológico/comprovante de atendimento).
- (E) Solicitação de autorizações (guias de internação e de prorrogação).

**12.** A Lei nº 9.656, da Presidência da República, de 3 de junho de 1998, dispõe sobre a Saúde Suplementar no Brasil. Em seu Art. 1º, estão identificadas as entidades sujeitas às disposições dessa Lei.

Assinale a alternativa que apresenta as entidades **NÃO** contempladas nesse artigo.

- (A) Entidades ou empresas que mantêm sistemas de assistência à saúde pela modalidade de autogestão.
- (B) Operadoras de planos privados de assistência à saúde.
- (C) Operadoras de seguros privados de assistência à saúde: pessoas jurídicas que garantam cobertura de riscos de assistência à saúde.
- (D) Cooperativas de profissionais da área da saúde que ofereçam planos mediante contraprestações pecuniárias, com atendimento em serviços próprios ou de terceiros.
- (E) Autarquias de personalidade jurídica do direito público, com patrimônio próprio, que prestam assistência à saúde em serviços próprios ou de terceiros.

**13.** Segundo a Resolução Normativa (RN) nº 363, de 11 de dezembro de 2014, em seu Capítulo II, Art. 4º, os contratos escritos devem conter obrigatoriamente

- (A) regras que facilitem o acesso do Prestador às rotinas de auditoria técnica ou administrativa, bem como o acesso às justificativas das glosas.
- (B) a definição dos valores dos serviços contratados, dos critérios, da forma e da periodicidade do seu reajuste.
- (C) identificação dos atos, eventos e procedimentos assistenciais que necessitam de autorização prévia da Operadora.
- (D) prazos para contestação da glosa, para resposta da Operadora e para pagamento dos serviços em caso de revogação da glosa aplicada.
- (E) a forma de reajuste; os valores dos serviços expressos em moeda ou tabela de referência e data para o reajuste.

**14.** A RN nº 364, de 11 de dezembro de 2014, dispõe sobre a definição de índice de reajuste, definido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a ser aplicado aos contratos existentes entre as Operadoras de planos de assistência à saúde e seus Prestadores de Serviços, em situações específicas.

Com relação ao índice de reajuste definido pela ANS, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) O índice de reajuste definido pela ANS, nas situações em que couber sua aplicação, incidirá sobre o valor dos serviços contratados, órteses, próteses, materiais e medicamentos que sejam faturados separados dos serviços.
- (B) O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) a ser aplicado deve corresponder ao valor acumulado nos 12 meses anteriores à data do aniversário do contrato escrito, considerando a última competência divulgada oficialmente pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.
- (C) O índice de reajuste definido pela ANS, quando preenchidos os critérios dispostos no Art. 4º, deve ser aplicado na data de aniversário do contrato escrito.
- (D) O índice de reajuste será definido pela ANS e será limitado ao IPCA.
- (E) Para entidades hospitalares, a aplicação do índice será conforme estabelecido no contrato.

**15.** Considere a Norma Regulamentadora (NR) nº 32, referente às medidas de proteção aos riscos biológicos e analise os procedimentos abaixo.

- I - Manusear lentes de contato nos postos de trabalho.
- II - Consumir alimentos nos postos de trabalho.
- III- Guardar alimentos em locais não destinados para este fim.
- IV- Utilizar pias de trabalho para fins diversos do previsto.
- V - Providenciar recipientes adequados para materiais infectantes, fluidos e tecidos orgânicos.

Dentre os procedimentos acima, quais devem ser vetados pelo empregador?

- (A) Apenas I e II.
- (B) Apenas II e III.
- (C) Apenas II, III e IV.
- (D) Apenas III, IV e V.
- (E) Apenas I, II, III e IV.

**16.** No que se refere à possibilidade de exposição accidental aos agentes biológicos, considere os itens abaixo.

- I - Procedimentos a serem adotados para diagnóstico, acompanhamento e prevenção de soroconversão e de doenças.
- II - Medidas preventivas aplicáveis e seu acompanhamento.
- III- Identificação dos responsáveis pela aplicação das medidas pertinentes.
- IV - Formas de remoção para atendimento dos trabalhadores.

Quais devem constar do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO?

- (A) Apenas I e II.
- (B) Apenas I, II e III.
- (C) Apenas I, III e IV.
- (D) Apenas II, III e IV.
- (E) I, II, III e IV.

**17.** Com relação às atividades do Enfermeiro Auditor (MOTTA, 2013), considere as atribuições abaixo.

- I - Atuar no planejamento, execução e avaliação da programação de saúde, assim como na elaboração, execução e avaliação dos planos assistenciais de saúde.
- II - Atuar na elaboração de contratos e adendos que dizem respeito à assistência de Enfermagem e que sejam de sua competência.
- III- Exercer suas funções independentemente de prévia autorização por parte de outro membro auditor enfermeiro ou multiprofissional.
- IV - Acessar o prontuário do paciente e toda documentação que se fizer necessária.

Quando integrante da Equipe de Auditoria em Saúde, quais são atividades legais do Enfermeiro Auditor?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas I e II.
- (C) Apenas III e IV.
- (D) Apenas II, III e IV.
- (E) I, II, III e IV.

**18.** Segundo Motta et al. (2014), o que é verificado na auditoria de contas hospitalares?

- (A) Situação do médico assistente em relação à Operadora, códigos e compatibilidade entre procedimentos e diagnósticos.
- (B) Carências e coberturas para o usuário, guias, descrição cirúrgica, descrição de anestesia e débitos de materiais.
- (C) Códigos, evitando duplicidade de cobranças, carências e coberturas para o usuário, descrição cirúrgica, descrição de anestesia e débitos de materiais.
- (D) Guias, descrição cirúrgica, descrição de anestesia, débitos de materiais da sala de operação, exames complementares, prescrições e checagens.
- (E) Compatibilidade entre procedimentos e diagnósticos, exames complementares, prescrições e checagens.

**19.** No que se refere à rotina do trabalho de auditor de contas hospitalares, assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) os procedimentos abaixo.

- ( ) Prover-se de todos os protocolos médicos e de enfermagem utilizados pela instituição.
- ( ) Verificar se as folhas de débitos para cobrança dos materiais estão de acordo com os procedimentos realizados.
- ( ) Analisar a composição do prontuário, autorização de internação, guias autorizadas de procedimentos, prorrogações, diárias, acomodações, procedimentos médicos e de enfermagem, anotações de enfermagem, histórico, diagnóstico, prescrição e evolução médica e de enfermagem, preenchimento de folhas de débito, ficha anestésica, descrição cirúrgica e uso de materiais especiais.
- ( ) Analisar o prontuário correspondente à parte que lhe compete, conforme seja médico auditor ou enfermeiro auditor, não havendo necessidade de analisar o prontuário de forma geral.

A sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

- (A) V – F – F – V.
- (B) V – V – F – V.
- (C) V – V – V – F.
- (D) F – F – V – V.
- (E) F – F – V – F.

**20.** Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, associando as modalidades de auditoria aos seus respectivos conceitos, segundo Motta (2013).

- (1) Auditoria de contas hospitalares
  - (2) Auditoria prospectiva
  - (3) Auditoria concorrente
- ( ) Análise pericial ligada ao evento no qual o cliente está envolvido.
  - ( ) Avaliação dos procedimentos antes de sua realização.
  - ( ) Análise pericial dos procedimentos realizados com ou sem a análise do prontuário.

A sequência numérica correta de preenchimento dos parênteses da segunda coluna, de cima para baixo, é

- (A) 1 – 2 – 3.
- (B) 2 – 3 – 1.
- (C) 3 – 2 – 1.
- (D) 1 – 3 – 2.
- (E) 3 – 1 – 2.

**21.** Com relação à garantia de preservação das informações de pacientes por parte de médicos, enfermeiros e demais profissionais de saúde, assinale a alternativa correta.

- (A) A garantia da preservação das informações não representa uma obrigação legal, mas um dever *prima facie* de todos os profissionais e também das instituições.
- (B) A garantia da preservação das informações diz respeito exclusivamente à questão da privacidade, limitando o acesso às informações de uma dada pessoa à própria pessoa, garantindo a preservação do seu anonimato.
- (C) A garantia da preservação das informações refere-se exclusivamente à questão da confidencialidade, garantindo o resguardo das informações dadas pessoalmente em confiança e a proteção contra a sua revelação não autorizada.
- (D) A garantia da preservação das informações estende-se inclusive a situações muito comuns entre os profissionais de saúde, como comentários sobre pacientes em elevadores, corredores, cantinas ou refeitórios.
- (E) A quebra da garantia da preservação das informações é eticamente admitida somente quando um sério dano físico a uma pessoa identificável e específica tiver alta probabilidade de ocorrência.



**22.** Profissionais de saúde precisam tomar decisões continuamente na sua prática diária. Os aspectos éticos são um importante elemento nesse processo de tomada de decisão, principalmente quando se trata de alocar recursos. Os critérios mais comumente utilizados para a alocação de recursos são \_\_\_\_\_. Cada um destes critérios tem uma relação diferenciada com relação ao tempo, sendo respectivamente situados no \_\_\_\_\_.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do parágrafo acima.

- (A) merecimento, necessidade e efetividade – futuro, presente e passado
- (B) merecimento, efetividade e necessidade – passado, futuro e presente
- (C) racionalidade, negociação e necessidade – passado, presente e futuro
- (D) racionalidade, necessidade e efetividade – futuro, presente e passado
- (E) necessidade, efetividade e negociação – presente, passado e futuro

**23.** O Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar estabelece que o serviço de enfermagem compreende: previsão, organização e administração de recursos para prestação de cuidados aos pacientes, de modo sistematizado, respeitando os preceitos éticos e legais da profissão. Com relação a um padrão de enfermagem nível 3, assinale a alternativa correta.

- (A) O modelo assistencial baseia-se no enfoque multiprofissional e interdisciplinar; integra o programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; dispõe de sistema de aferição da satisfação dos clientes internos e externos e de avaliação do serviço, em comparação com referenciais adequados e de impacto junto à comunidade.
- (B) O serviço dispõe de manuais de normas, rotinas e procedimentos documentados, atualizados e disponíveis; desenvolve suas ações baseadas em protocolos clínicos; dispõe de um programa de educação e treinamento continuados e de melhoria de processos.
- (C) O serviço possui responsável técnico habilitado; os procedimentos e controles dos pacientes internados são registrados no prontuário; a distribuição da equipe consta de escala de acordo com a habilitação requerida, ajustada às necessidades do serviço.
- (D) O modelo assistencial baseia-se no enfoque multiprofissional e interdisciplinar; o serviço desenvolve suas ações baseadas em protocolos clínicos; os procedimentos e controles dos pacientes internados são registrados no prontuário.
- (E) O serviço dispõe de um programa de educação e treinamento continuados e de melhoria de processos; a distribuição da equipe é feita por escala de acordo com a habilitação requerida, ajustada às necessidades do serviço; o serviço dispõe de manuais de normas, rotinas e procedimentos documentados, atualizados e disponíveis.

**24.** Segundo o Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar, o processo de acreditação analisa padrões interdependentes que devem ser integralmente atendidos dentro de um serviço, setor ou unidade. Esses padrões são definidos em três níveis de complexidade crescente, com princípios específicos. Os princípios específicos que norteiam o nível três incluem:

- (A) segurança, organização e práticas de gestão e qualidade.
- (B) existência de normas, procedimentos documentados e lógica de melhoria.
- (C) segurança para o paciente, ações assistenciais e execução coerente de tarefas.
- (D) atenção ao paciente, apoio técnico, ensino e pesquisa.
- (E) liderança, planejamento institucional e relacionamento com o cliente.

**25.** De acordo com a RN nº 363, de 11 de dezembro de 2014, é permitida, na contratualização entre Operadoras e Prestadores, a seguinte prática:

- (A) estabelecer regras que impeçam o acesso do Prestador às rotinas de auditoria técnica ou administrativa, bem como o acesso às justificativas das glosas.
- (B) determinar penalidades para as partes pelo não cumprimento das obrigações estabelecidas.
- (C) exigir exclusividade na relação contratual.
- (D) estabelecer formas de reajuste que mantenham o valor nominal do serviço contratado.
- (E) estabelecer quaisquer regras que impeçam o Prestador de contestar as glosas, respeitando o disposto nesta norma.